

## ENSAYO ACADEMICO

### **TOLERANCIA Y REGULACIÓN DE LAS EMOCIONES EN SITUACIONES DE CONFLICTOS.**

### **TOLERANCE AND REGULATION OF EMOTIONS IN CONFLICT SITUATIONS.**

Yury Alejandra Aponte Santana

Paula Andrea Rubiano Mateus

#### **Resumen**

Este ensayo académico plantea una descripción sobre la definición de conflicto, tipos de conflicto, implicaciones psicológicas del conflicto, intolerancia y regulación emocional, pues permitirá dar cuenta sobre posibles estrategias que orienten hacia la reducción de esta problemática social. En este orden, se cuestiona ¿por qué las situaciones de conflicto interpersonal van en aumento? A lo cual se concluye que las situaciones de conflicto se han elevado por la ausencia del manejo de emociones y la presencia de la intolerancia.

**Palabras Clave:** Tolerancia, Conflictos, Manejo de Emociones, Resolución de conflictos

#### **Abstract**

This academic paper presents a description of the definition of conflict, types of conflicts , psychological implications of the conflict, intolerance and emotional regulation , as it will give an account of possible strategies geared towards reducing this social problem. In this respect , it questioned why interpersonal conflict situations are rising ? To which it is concluded that conflict situations have risen by the absence of managing emotions and the presence of intolerance.

**Keywords:** Tolerance , Conflict Management Emotions , Conflict Resolution

## **Introducción**

Basta con acercarse a cualquier medio de comunicación y de forma inmediata se encuentran casos de intolerancia, no solo en Colombia sino a nivel mundial. Así lo titula RCN en las noticias de marzo 31 de 2015 “Aumentan los casos de Intolerancia en Colombia”. Y en un breve párrafo de la web anuncia “El país vive una epidemia de intolerancia y agresividad. Funcionarios públicos, vecinos beligerantes, estudiantes agresivos y conductores borrachos forman parte de una sociedad que se acostumbró a manifestarse de manera violenta”.

Sobre esta problemática, es preciso cuestionarse ¿por qué las situaciones de conflicto interpersonal van en aumento?, de aquí parte la tesis de este ensayo, en la que se afirma que las situaciones de conflicto se han elevado por la ausencia del manejo de emociones y la presencia de la intolerancia. Como lo afirma Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser (1998 como se citó en Company, Oberst & Sánchez, 2012) quienes tienen una mayor capacidad para regular sus emociones tienden a obtener más relaciones positivas, muestran menos conductas conflictivas y son menos propensas a desarrollar trastornos psicológicos. De esta manera, el propósito por el que se plantea esta tesis es realizar una descripción sobre la definición de conflicto, tipos de conflicto, implicaciones psicológicas del conflicto, intolerancia y regulación emocional, pues permitirá dar cuenta sobre posibles estrategias que orienten hacia la reducción de esta problemática social.

Para comenzar; es preciso señalar la definición de intolerancia, como lo propone Ibarra (2010) la intolerancia es uno de los más grandes desafíos que posee la humanidad en la actualidad, lo cual afecta dimensiones como la ética y la política, incluso genera inestabilidad cultural, social y hasta económica. Así mismo, la UNESCO (2001) plantea que las relaciones interpersonales se ven afectadas por los comportamiento equívocos que se encuentran ligados a la intolerancia y las acciones que denigran al sujeto, las cuales van deteriorando progresivamente las relaciones humanas.

Igualmente, Saulsman (2012) sostiene que la intolerancia también se presenta en el ámbito emocional, lo cual crea molestias e incluso aversiones por la necesidad de deshacerse de las angustias que no son tolerables ante cualquier situación.

Además, es importante tener en cuenta la definición de conflicto, pues se sabe que el conflicto puede tener un curso hostil y destructivo. Se parte de las definiciones que brindan diferentes autores sobre el conflicto; por un lado, Thomas (1992, como se citó en Domínguez & García, 2013) explica que el conflicto es un proceso que inicia cuando una de las partes considera que la otra afecta negativamente a algo que le interesa. A su vez, Van de Vliert (1998, como se citó en Domínguez & García, 2009) refuerza el concepto afirmando, que los individuos inician un conflicto una vez, una de las partes se sienta irritado u obstruido por la otra.

También Vinyamata (1999 como se citó en Gómez, 2013) afirma que el conflicto se reduce a una confrontación de intereses entre dos o más personas, por lo tanto el conflicto se encuentra gestionado pobremente y abre espacio a que exista un enfrentamiento nocivo.

De cualquier modo, se encuentran que estas definiciones son compatibles, y bajo esta lectura puede verse que el conflicto resulta de las interacciones entre diferentes sujetos y que se inicia bajo el sentido de amenaza por pensar que una de las partes está interrumpiendo o afectando los intereses del otro.

Así, postula el Programa Compartim de Gestión del Conocimiento del Departamento de Justicia (2014) que el conflicto puede darse en dos niveles, por un lado el nivel primario que es entre individuos y el segundo nivel que es entre grupos o actores colectivos. En otra mirada, Navarro y García (2000) afirman que el conflicto se puede diferenciar entre varios tipos, dependiendo de los niveles donde actúan, pues pueden darse dentro de un grupo, organización y sociedad.

Así mismo, Fuquen (2003) asegura que el conflicto está presente en el manejo de las relaciones interpersonales y en las relaciones internacionales, que en cierta medida, permiten ver el conflicto como una oportunidad de aprendizaje en la reconstrucción del tejido social.

Sin embargo, el conflicto no nace así no más, sin un criterio ni una causalidad. Por lo tanto, es pertinente traer el argumento de Gómez (2013) quien afirma que la génesis del conflicto se desencadena por motivos de la propia naturaleza humana en tendencias de competición y que nacen de una emoción desbordada.

Igualmente, Muñoz (2009) plantea que por los conflictos y la inestabilidad emocional, los individuos somatizan la atención en las sensaciones físicas, las magnifican

creando así una amenaza, la cual deben buscar su origen y su solución; esto reafirma que dichas fijaciones somáticas no son producto del deseo de la persona, sino que son involuntarias las cuales incluso pueden llegar a convicciones delirantes.

De ahí que la somatización sea cualquier síntoma corporal que posee el individuo gracias a malestares psicológicos o situacionales que incurren considerablemente en el desarrollo cotidiano del individuo (Guzmán, 2011). Por ende, la inestabilidad emocional de la persona puede incidir en implicaciones psicológicas y físicas, las cuales se dan por una posible afectación de los conflictos que presenta en su diario vivir.

Más aún, Abbass (2005) plantea que las emociones se manifiestan de manera específica sin importar edad o sexo, siendo muy independiente una de la otra; por ejemplo, la rabia se experimenta de forma física con calor, dolor en cuello y pecho e incluso se puede presentar sensación de llanto; de modo similar, Mai (2004) afirma que esta condición es común pero incluso puede llegar a ser grave e incapacitante debido a las características clínicas específicas que posee y la poca información que se tiene.

Dicho en otras palabras, Guilaine y Zammi (2004, como se citó en Esquivel, Jiménez & Esquivel-Sanchez, 2009) aseguran que el conflicto y las emociones se relacionan, pues el conflicto constituye un factor esencial en la evolución de las sociedades. Por un lado, construye elementos importantes como la oportunidad de cambio en busca de mejorar cada día las relaciones y situaciones frente a las formas en que los enfrentamos. Por el otro lado, requiere del apropiado manejo de las emociones para mejorar las formas de afrontamiento de conflictos, siendo la inteligencia emocional el recurso esencial para actuar adecuadamente frente a las múltiples situaciones conflictivas que se presentan.

Para dar cuenta de lo anterior, es clave resaltar los resultados de una investigación donde los hallazgos confirman que los estados emocionales más leves pueden influir en el comportamiento de las partes y, por consiguiente, condicionar el proceso de gestión de conflictos (Montes, Rodríguez y Serrano 2014). Así como, Redorta (2006) señala que como emoción desbordada está la ira y se encuentra presente en los conflictos de cualquier tipo: familiares, sociales, laborales, interpersonales, políticos e interpersonales, donde la experiencia emocional puede dificultar e imposibilitar la resolución del conflicto.

En consecuencia, se considera que la intolerancia y los conflictos se encuentra estrechamente ligada al inadecuado manejo emocional de sentimientos como la ira y la

frustración, dándose en manifestaciones como el rechazo, discriminación e incluso odio, que inciden en las formas de actuar del sujeto llegando incluso a situaciones violentas.

Por consiguiente, al defender estos postulados la intolerancia ligada con la inadecuada regulación emocional y las formas de reaccionar frente a las situaciones de conflicto; traen como consecuencia los fenómenos de violencia en los cuales nos hemos visto inmersos en las últimas décadas, siendo el miedo, los prejuicios, la exclusión y la discriminación el diario vivir de miles de personas que se encuentran expuestos a este tipo de problemática.

Por ello, es preciso comprender el dominio de sí mismo, es decir el autoconocimiento:

El autoconocimiento reside en conocer los estados internos, preferencias, recursos e intuiciones; se encarga en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren. Este conocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales: la conciencia emocional, vale decir, el autoreconocimiento de las emociones y sus efectos; la autoevaluación precisa, la cual funciona como una metacognición de los recursos, habilidades y la autoconfianza, entendida como la certeza sobre el valor y facultades propias. (Núñez, Salón, Romero & Rosales, 2009, p. 4).

Aun así, Redorta, Obiols y Bisquerra (2006) refieren que el etiquetado de las emociones está restringido por el dominio del lenguaje. Pues, la introspección en ocasiones es el único método que permite llegar al conocimiento de las emociones de los demás y al mismo tiempo restringe la toma de conciencia de las propias emociones.

No obstante, se comprende que al analizar las citas anteriores, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad que determina un comportamiento social asertivo, de tal forma que lleve a las personas a interpretar los intereses de las partes con el ánimo de llegar a una negociación puntual sobre una situación de conflicto.

Previamente, Silva (2005) plantea que la regulación emocional es aquel proceso mediante el cual los humanos crean estrategias como respuestas focalizadas, reevaluación e interpretación de las emociones; las cuales se encuentran dirigidas a mantener, aumentar o suprimir un estado afectivo sin que llegue afectar nuestro funcionamiento físico y emocional.

En cuanto a Thompson (1994 como se citó en Guiliani, 2010) refiere que el concepto de regulación emocional hace referencia al proceso de iniciar, mantener, modular o cambiar la

ocurrencia, intensidad o duración de los estados afectivos internos y los procesos fisiológicos, a menudo con el objetivo de alcanzar una meta.

Mientras que Sassenfeld (2006) plantea que la regulación emocional depende del grado de diferenciación emocional que logre el sujeto, es decir, la habilidad para controlar las experiencias afectivas y distinguir los estados internos. Por el contrario si se posee deficientes niveles de diferenciación emocional e inadecuadas habilidades comunicativas, dicha inestabilidad puede deteriorar las relaciones interpersonales y las respuestas físicas y emocionales que se deben tener en las situaciones conflictivas.

La regulación emocional eficaz está asociada al funcionamiento social efectivo y adecuado Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser (1998, como se citó en Company, Oberst & Sánchez 2012). Así pues, quienes tienen una mayor capacidad para regular sus emociones tienden a obtener más relaciones positivas, muestran menos conductas conflictivas y son menos propensas a desarrollar trastornos psicológicos. Así como lo señala Goleman (2008), el equilibrio emocional favorece la salud y el bienestar de las personas.

En esta medida es preciso cuestionar si ¿la regulación emocional se logra con la maduración de las personas a lo largo de su ciclo vital? Parte de esto lo advierten Márquez, Fernandez, Montorio y Losada (2008) en un estudio que analiza la regulación emocional en personas de distintas edades donde los resultados apoyan la hipótesis de la maduración emocional relacionadas al envejecimiento.

Aunque Koole, Van Dillen y Sheppes (2009) sostienen que solo se ha estudiado la regulación emocional desde una perspectiva individual. Es indudable que los intentos de influir en la experiencia emocional de los otros es una parte importante de la vida social de los individuos; siendo necesario tomar en cuenta cada una de las vivencias y las situaciones que se les presentan a cada una de las personas para su adecuada regulación emocional y resolución de conflictos.

Por cierto, Flores (2012 como se citó en Pereira, 2012) indica que la resolución de conflictos es una negociación que se realiza mediante la comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y que a través de ella lleguen a un acuerdo. Por lo tanto Vivas, Gallego y Gonzalez (2007) sostienen que la evitación y el escape no son herramientas para resolver el conflicto, pues debilitan la integridad emocional.

Una investigación publicada por Montes, Rodríguez y Serrano (2012) muestran que las estrategias empleadas en la resolución de conflictos están estrechamente relacionadas con la experiencia emocional, revelando en los datos que existe una cierta preferencia por la estrategia integrativa o positivas gracias a las adecuadas experiencias emocionales. En cambio, la preferencia por la estrategia de dominación o negativas se acentúa cuando los sujetos experimentan inadecuadas emociones.

Por su parte, Garaigordobil y Maganto (2012) en una investigación realizada en España con más de 900 participantes, concluyen que existe una estrecha relación entre la resolución de conflictos y las respuestas empáticas, confirmando que en las mujeres existe una resolución más pacífica y por lo contrario los chicos tienden a usar estrategias más agresivas. Finalmente, los resultados indican que es importante promover la empatía ya que aportaran en la capacidad de la resolución de conflictos.

Ahora, conocer el testimonio de Médicos sin Fronteras (2013) donde más de 4.400 pacientes de los programas de salud mental en el sur de Colombia, muestra que factores asociados a las dinámicas de conflicto expone a las personas a sufrir síntomas de depresión, ansiedad y cuadros post-traumáticos. Por su parte el Ministerio de Salud y Protección Social en el Plan Decenal de Salud Pública (2012) sostiene se deben intervenir de manera positiva los determinantes psicosociales de la salud y la calidad de vida de la población víctima del conflicto.

Así como también, la Organización Mundial de la salud en el Plan de Acción sobre Salud Mental (2013 – 2020) busca proporcionar en el campo comunitario servicios completos e integrados de salud mental y asistencia social con capacidad de respuesta para la población que haya sufrido eventos por violencia doméstica, disturbios civiles o conflictos; estos servicios deben promover la recuperación y resiliencia buscando que la población afectada no vuelva a sufrir traumas. Y es aquí donde la labor del profesional de psicología representa un papel importante en la construcción, estudio y levantamiento de estrategias para la resolución de conflictos.

## **Conclusiones**

En conclusión, la intolerancia y la inadecuada regulación de las emociones conllevan a la baja resolución de los conflictos, esto a causa de las pocas habilidades que poseen los seres humanos para enfrentar las problemáticas del día a día, las cuales, afectan

emocionalmente a los sujetos, llevando a reaccionar de forma agresiva ante cualquier situación.

Como lo plantea Acosta (2013) los sentimientos proporcionan un balance dependiendo del reconocimiento que se posea en cada emoción. El proceso de regulación permite crear y planear diversas estrategias que proporcionan estabilidad en las relaciones interpersonales y por ende una adecuada resolución de los conflictos.

Por su parte Fuquen (2003) refiere que el abordaje adecuado para la resolución de los conflictos, puede convertirse en un verdadero motor de desarrollo e incluso puede generar motivaciones que permiten la evolución de la sociedad. Así mismo, Barón (2006) afirma que la resolución de conflictos es un estímulo para el cambio real e incluso el adecuado manejo del conflicto puede llegar a una construcción positiva del problema.

En un análisis de lo que ocurre en la actualidad, se observa que las situaciones de conflicto van en aumento, y sin lugar a duda se convierten en una epidemia que ataca a toda la población pues la poca importancia que se les da a estas situaciones ha llevado al ser humano a encontrarse inmerso en relaciones conflictivas enmarcadas en la intolerancia y la poca capacidad que se tiene de regular cada una de sus emociones.

Así, este ensayo se convierte en un fragmento de la situación que permea a esta sociedad y quizás a las generaciones futuras. Y aunque el conflicto es un proceso complejo que evidentemente se nutre de las emociones, no solo entender lo que rodea al conflicto acercará a una respuesta para comprender el comportamiento hostil, pues sin lugar a duda las variables emocionales aunque son difíciles de descifrar también ofrecen insumos conceptuales que aportaran en el desarrollo de estrategias en pro al mejoramiento de las relaciones sociales.

Por último, si bien se argumentó sobre las implicaciones de la intolerancia y la ausencia del manejo de emociones en las situaciones de conflicto, también se abre espacio a una nueva pregunta ¿el conflicto es el resultado de una amenaza de los intereses personales o es una acción que estamos convirtiendo en lo habitual?



### *Referencias*

- Abbas, A (2005). Somatization: Diagnosing it sooner through emotion-focused Interviewing, 54, N° (3) 215-224. *The Journal of Family Practice*. Dalhousie University, Faculty of Medicine, Halifax, Nova Scotia. Recuperado de: <http://www.istdp.ca/docs/Somatization.pdf>. En Mayo 16 de 2015.
- Acosta, A (2014). Regulación de conflictos y sentimientos. *Revista Electronica Paz y Conflicto*. 7, 204-222. Granada, España. Universidad de Granada. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~eirene/publicaciones/manual/Regulacion de Conflictos y Sentimientos.pdf>. En Mayo 30 de 2015.
- Barón, E. (2006). Manejo de conflicto. Centro de Salud, ciclo de capacitación. sobre gestión. Puerto Esperanza. Provincia de Misiones. Recuperado de: <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>. En Mayo 30 de 2015.
- Company, R; Oberst, U y Sánchez, F. (2012) Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, 104, 7-36. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/home/RER?preview=Regulaci%C3%B3n+emocional+interpersonal+de+las+emociones+de+ira+y+tristeza.pdf>. En Mayo 04 de 2015.
- Domínguez, R & García, S. (2003). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Recuperado de <http://www.fcjs.urjc.es/departamentos/areas/profesores/descarga/rquuvuvz/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Teor%C3%ADa%20del%20Conflicto.pdf>. En Abril 22 de 2015.
- Esquivel, J., Jiménez, F. & Esquivel-Sanchez, J. (2009). La relación entre conflicto y poder. Granada, España: Instituto de Paz y Conflictos de la Universidad de Granada. Recuperado de: [http://www.ugr.es/~revpaz/articulos/rpc\\_n2\\_2009\\_art1.pdf](http://www.ugr.es/~revpaz/articulos/rpc_n2_2009_art1.pdf). En Abril 27 de 2015.
- Fuquen, M (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. *Revista de Humanidades*

- Tabula Rasa. 265-278. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>. En Mayo 17 de 2015.
- Garaigordobil, M y Maganto, C. (2012). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 43(2), 255-266. En Mayo 07 de 2015.
- Goleman, D (2008). *Inteligencia Emocional*. España: Kairos, S.A.
- Gómez, G. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Recuperado de [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477\\_GomezFunes.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1). En Abril 22 de 2015.
- Guiliani, M (2010) *Relación entre bienestar psicológico, regulación emocional y afectividad en adultos jóvenes y adultos mayores en la ciudad de Mar del Plata*. Facultad de Psicología – Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: <http://www.mdp.edu.ar/psicologia/sec-inv-pos/escbeca/ANUARIO-2011-UNMDP.pdf#page=51>. En Mayo 04 de 2015.
- Guzmán, R (2011) Trastorno por somatización: su abordaje en Atención Primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia*. 4(3): 234-243. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2011000300009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2011000300009&lng=es). En Mayo 07 de 2015.
- Ibarra, E. (2010). *Guía para la prevención de la violencia, el racismo y el odio: Hablemos de Convivencia y Tolerancia*. Secretaria Técnica. Madrid. Recuperado de: <http://www.movimientocontralaintolerancia.com/download/didacticos/numero3.pdf>. En Mayo 21 de 2015.
- Koole, S; Van Dillen, L y Sheppes, G (2009). *The Self-Regulation of Emotion*. Stanford, USA: Center for Advanced Study in Behavioral Science of Stanford University. Recuperado de: [http://www.researchgate.net/profile/Sander\\_Koole/publication/257030089\\_The\\_self-regulation\\_of\\_emotion/links/0deec5243f497b1bc9000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Sander_Koole/publication/257030089_The_self-regulation_of_emotion/links/0deec5243f497b1bc9000000.pdf). En Mayo 21 de 2015.
- Mai, F. (2004). Somatization Disorder: A Practical Review. *Can J Psychiatry*, 49(1)

- 49,10. Recuperado de: <https://ww1.cpaapc.org/Publications/Archives/CJP/2004/october/mai.pdf>. En Mayo 27 de 2015.
- Márquez, M., Fernandez, M., Montorio, I & Losada, A. (2008). *Experiencia y regulación emocional a lo largo de la etapa adulta del ciclo vital: análisis comparativo en tres grupos de edad*. *Psicothema*. 20(4), 616-622.
- Maite G, y Magnato, C. (2012). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.
- Medios Sin Fronteras (2013). *Las heridas menos visibles: salud mental, violencia y conflicto armado en el sur de Colombia*. Recuperado de: [http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/InformeColombia\\_Junio2013.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/InformeColombia_Junio2013.pdf). En Mayo 19 de 2015.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). *Plan decenal de Salud Pública*. Recuperado de: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20Decenal%20-%20Documento%20en%20consulta%20para%20aprobaci%C3%B3n.pdf>. En 19 de Mayo de 2015.
- Montes, C., Rodríguez, D. & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela: Facultad de Psicología. *Anales de Psicología*, 30,1, 238-246. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia\\_social2.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia_social2.pdf). En Mayo 07 de 2015.
- Muñoz, H. (2009) Somatización: Consideraciones Diagnosticas. *Revista Facultad de Medicina*, Universidad Militar Nueva Granada 17(1), 55-64.
- Navarro, J. & García, L. (2000). Aproximación al estudio del conflicto interpersonal. desde las teorías del caos. Algunas reflexiones en torno a las posibilidades de gestión del conflicto. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16,1,75-88. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318275005.pdf> En Mayo 28 de 2015.
- Noticias RCN (31 de marzo 2015). Aumentan los casos de intolerancia en

- Colombia. Noticias RCN. Recuperado de <http://www.noticiasrcn.com/videos/aumentan-los-casos-intolerancia-colombia>. En Abril 09 de 2015.
- Núñez, Salón, Romero y Rosales (2009). Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. *Multiciencias*, 9, 3, septiembre-diciembre, 2009, 259-266.
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Plan de Acción Sobre Salud Mental 2013-2020*. Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029_spa.pdf). En Mayo 31 de 2015.
- Pereira, C. (2012). *Resolución y manejo de conflictos*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6886/1/PereiraReyesCarlosAndres2012.pdf>. En Mayo 17 de 2015.
- Programa Compartim de gestión del conocimiento del Departamento de Justicia. (2014). *El mapeo del conflicto. Teoría y metodología*. Aplicación práctica en justicia juvenil. Recuperado de: [http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/publicacions\\_per\\_temes/execucio\\_penal\\_i\\_justicia\\_juvenil/pg11\\_mapeo\\_conflicto\\_jj.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/publicacions_per_temes/execucio_penal_i_justicia_juvenil/pg11_mapeo_conflicto_jj.pdf). En Mayo 19 de 2015.
- Redorta, J (2006). Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós.
- Redorta, Obiols y Bisquerra (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- UNESCO (2001). International Migration, Racism, Discrimination and Xenophobia. Switzerland. Recuperado de: <http://www.unesco.org/most/migration/imrdx.pdf>. En Mayo 30 de 2015.
- Sassenfeld, A. (2006). Regulación afectiva, psicopatología y psicoterapia. *Gaceta Universitaria, temas y controversias en psiquiatría*. Universidad de Chile: Departamento de Psicología y Facultad de Odontología, 2 (3), 329-336. Recuperado

de:

<http://www.gacetadepsiquiatriauniversitaria.cl/ediciones/vol12n3sept2006.pdf#page=99>. En Mayo 04 de 2015.

Salusman, L. (2012). *Understanding Distress Intolerance*. Perth, Western

Australia: Centre for Clinical Interventions. Recuperado de:

<http://www.cci.health.wa.gov.au/docs/Distress%20Tolerance%20Module%201.pdf>. En Mayo 26 de 2015.

Silva, J. (2005) Regulación emocional y psicopatológica: el modelo de vulnerabilidad/resiliencia. *Revista Chilena de Neuropsicología*, 43(3): 201-209.

Vivas, M., Gallego, D & González, B. (2007). *Educación las Emociones*. Merida, Venezuela: Editoriales C.A. En Mayo 15 de 2015.